

Số: /KH-UBND

Bình Định, ngày tháng năm 2020

KẾ HOẠCH

Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020 trên địa bàn tỉnh Bình Định

Thực hiện Quyết định số 640/QĐ-UBND ngày 13 tháng 3 năm 2014 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Dự án “Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với một số dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Bình Định”;

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020 trên địa bàn tỉnh, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Xác định mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; từ đó triển khai các giải pháp tiếp tục cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh.

- Tăng cường tính minh bạch, trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh; đồng thời phát huy vai trò giám sát của nhân dân đối với hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công.

- Phục vụ công tác đánh giá, xác định chỉ số cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh năm 2020.

2. Yêu cầu

- Việc khảo sát, đo lường phải bảo đảm tính khoa học, khách quan, công khai, minh bạch; phản ánh đúng thực chất hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc phạm vi khảo sát.

- Quá trình triển khai thực hiện phải được kiểm tra, giám sát chặt chẽ, thực hiện đúng nội dung, phương pháp, tiến độ đề ra; đảm bảo sự phối hợp kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị liên quan.

- Kết quả khảo sát phải được công bố, công khai đầy đủ, kịp thời theo quy định.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phạm vi

Khảo sát tất cả các lĩnh vực có phát sinh giao dịch thủ tục hành chính với người dân, tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa của các cơ quan, đơn vị, địa phương, cụ thể:

- Một số cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh, gồm: Cục Hải quan, Cục Thuế tỉnh, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, Kho bạc nhà nước tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh.

- Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (ngoại trừ Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thanh tra tỉnh và Ban Dân tộc tỉnh) và Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh.

- Các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh.

2. Đối tượng khảo sát

Người dân, tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả các dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa của các cơ quan, đơn vị, địa phương từ ngày 01 tháng 01 năm 2020 đến ngày 30 tháng 9 năm 2020.

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT

1. Nội dung

- Khảo sát, lấy ý kiến nhận xét, đánh giá về 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, bao gồm: Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; Về thủ tục hành chính; Công chức (hoặc Viên chức) giải quyết công việc; Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị (nếu có).

- Thu thập ý kiến góp ý của người dân, tổ chức về các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

2. Phương pháp chọn mẫu, số lượng mẫu

a) Phương pháp chọn mẫu: Mẫu khảo sát được chọn ngẫu nhiên trong số người dân, tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính trong phạm vi thời gian thực hiện khảo sát tại các cơ quan, đơn vị, địa phương, cụ thể như sau:

- Đối với cơ quan cấp tỉnh (cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh):

+ Từ 500 giao dịch thủ tục hành chính trở lên chọn 150 mẫu điều tra.

+ Từ 200 đến dưới 500 giao dịch thủ tục hành chính chọn 100 mẫu điều tra.

+ Dưới 200 giao dịch thủ tục hành chính chọn 30 mẫu điều tra.

(Riêng đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương có số lượng giao dịch thủ tục hành chính trong năm nhỏ hơn số lượng cỡ mẫu điều tra tối thiểu 30 thì thực hiện điều tra toàn bộ số lượt giao dịch).

- Đối với các huyện, thị xã, thành phố:

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại I: Chọn 200 mẫu điều tra có giao dịch thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và 04 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát.

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại II: Chọn 150 mẫu điều tra có giao dịch thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và 03 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát.

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại III: Chọn 100 mẫu điều tra có giao dịch tại Bộ phận Một cửa thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và 03 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát.

b) Tổng số lượng phiếu điều tra, khảo sát (bao gồm phiếu phúc tra) không quá 5.000 phiếu. Chi tiết danh sách, số lượng phiếu điều tra, khảo sát các cơ quan, đơn vị, địa phương tại các Phụ lục kèm theo Kế hoạch này, bao gồm:

- Phụ lục I: Danh sách phân bổ phiếu khảo sát đối với các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Phụ lục II: Danh sách phân bổ phiếu khảo sát đối với các huyện, thị xã, thành phố.

- Phụ lục III: Danh sách phân bổ phiếu khảo sát đối với các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh.

(Số lượng phiếu điều tra cụ thể có thể thay đổi theo số lượng thủ tục hành chính phát sinh thực tế của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.)

3. Phương pháp điều tra, khảo sát

a) Sở Nội vụ phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương xây dựng Bộ công cụ khảo sát (mẫu phiếu điều tra, khảo sát) gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn. Nội dung các câu hỏi khảo sát phù hợp các tiêu chí tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017- 2020”.

b) Phương pháp điều tra được thực hiện dưới hình thức phát phiếu câu hỏi để tổ chức, cá nhân nghiên cứu và trả lời.

c) Sau khi khảo sát, tiến hành nhập dữ liệu, tổng hợp, phân tích dữ liệu để xây dựng báo cáo kết quả khảo sát, đánh giá và tổ chức công bố chỉ số hài lòng đối với các dịch vụ công được chọn khảo sát năm 2020.

4. Tiến độ triển khai

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
1	Thống kê, tổng hợp danh sách người dân, tổ chức được khảo sát	Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc phạm vi khảo sát	25/10/2020
2	Thực hiện phát và thu phiếu điều tra XHH	Bưu điện tỉnh	Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan	25/11/2020
3	Cung cấp thông tin về người dân, tổ chức đã trả lời phiếu điều tra XHH cho Sở Nội vụ để phục vụ công tác phúc tra	Bưu điện tỉnh	Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan	28/11/2020

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
4	Giám sát, phúc tra khảo sát	Sở Nội vụ	Bưu điện tỉnh	06/12/2020
5	Xử lý và nhập dữ liệu	Bưu điện tỉnh	Sở Nội vụ	15/12/2020
6	Xây dựng và hoàn thiện dự thảo Báo cáo và trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt	Sở Nội vụ	Bưu điện tỉnh	Hoàn thành trước 31/12/2020
7	Tổ chức công bố kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020	Sở Nội vụ	Bưu điện tỉnh	

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện được bố trí từ nguồn kinh phí triển khai Dự án “Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với một số dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Bình Định” ban hành tại Quyết định số 640/QĐ-UBND ngày 13 tháng 3 năm 2014 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh việc triển khai thực hiện Kế hoạch này đảm bảo mục đích, yêu cầu và tiến độ đề ra.

- Thực hiện ký kết hợp đồng với Bưu điện tỉnh để triển khai công tác khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức. Tổ chức giám sát, phúc tra việc điều tra xã hội học đảm bảo đúng mục đích, yêu cầu của Kế hoạch này.

- Trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính nhà nước năm 2020; phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức tuyên truyền về nội dung đo lường sự hài lòng về dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh.

- Căn cứ kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2020, Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh: Tổ chức đánh giá trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong công tác cải cách hành chính; chỉ đạo các biện pháp, giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và đẩy mạnh công tác chỉ đạo, điều hành về cải cách hành chính đảm bảo phát huy chất lượng, hiệu quả thiết thực.

2. Đề nghị Bưu điện tỉnh

- Phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện ký kết hợp đồng để triển khai việc khảo

sát theo yêu cầu và thời gian Kế hoạch đề ra.

- Lập danh sách điều tra viên, công tác viên, hướng dẫn, tập huấn cho đội ngũ điều tra viên, công tác viên để tổ chức thực hiện công tác điều tra, khảo sát đảm bảo chất lượng, hiệu quả và đúng quy định.

- Tổng hợp, nhập dữ liệu, xử lý kết quả điều tra, khảo sát và bàn giao cho Sở Nội vụ để phục vụ công tác phân tích số liệu, giám sát, phúc tra, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh đúng thời gian quy định.

3. Các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc phạm vi khảo sát

- Triển khai, chỉ đạo quán triệt việc tổ chức thực hiện các nội dung nhiệm vụ liên quan tại cơ quan, đơn vị, địa phương đảm bảo chất lượng, hiệu quả và đúng tiến độ theo Kế hoạch; lập danh sách người dân, tổ chức có thực hiện giao dịch thủ tục hành chính theo hướng dẫn chọn mẫu của Sở Nội vụ; hỗ trợ Bưu điện tỉnh triển khai hiệu quả công tác điều tra xã hội học.

- Theo phạm vi quản lý, thực hiện thông tin, truyền thông về hoạt động đo lường sự hài lòng theo nội dung Kế hoạch này bằng các hình thức: Thông báo, hướng dẫn khảo sát tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa các cấp, trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương; in trên giấy biên nhận; gửi thư ngỏ và thư điện tử đến toàn bộ người dân, tổ chức đã thực hiện giao dịch thủ tục hành chính trong phạm vi thời gian tiến hành điều tra, khảo sát.

- Trên cơ sở kết quả đo lường sự hài lòng, chỉ đạo bộ phận chuyên môn, đơn vị trực thuộc có liên quan tổ chức đánh giá, rút kinh nghiệm, để từ đó đề ra những biện pháp, giải pháp khắc phục, cải tiến, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện hiệu quả Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh cho Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết theo quy định./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ (Vụ CCHC);
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các cơ quan TW liên quan;
- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- UBND các huyện, TX, TP;
- Bưu điện tỉnh;
- Đài PT&TH tỉnh, Báo Bình Định;
- LĐVP UBND tỉnh;
- TT TH-CB, TT PVHCC;
- Lưu: VT, KSTT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Phi Long

Phụ lục I
DANH SÁCH PHÂN BỐ PHIẾU KHẢO SÁT
ĐỐI VỚI CÁC CƠ QUAN THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-UBND ngày tháng năm 2020 của UBND tỉnh)

STT	Cơ quan, đơn vị	Cỡ mẫu tối đa
1	Sở Giao thông vận tải	150
2	Sở Kế hoạch và Đầu tư	150
3	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	150
4	Sở Tài nguyên và Môi trường	150
5	Sở Tư pháp	150
6	Sở Xây dựng	150
7	Sở Y tế	150
8	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	150
9	Sở Công Thương	30
10	Sở Thông tin và Truyền thông	30
11	Sở Văn hóa - Thể thao	30
12	Sở Giáo dục và Đào tạo	30
13	Sở Tài chính	30
14	Sở Nội vụ	30
15	Sở Du lịch	30
16	Sở Khoa học và Công nghệ	30
17	Ban Quản lý Khu kinh tế	30
Tổng số		1.470 phiếu

Phụ lục II
DANH SÁCH PHÂN BỐ PHIẾU KHẢO SÁT
ĐỐI VỚI CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ

(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-UBND ngày tháng năm 2020 của UBND tỉnh)

STT	Cơ quan, đơn vị	Cỡ mẫu tối đa	Ghi chú
I	Thành phố Quy Nhơn:	320 phiếu:	Đơn vị hành chính loại I
1	Bộ phận Một cửa thuộc UBND thành phố	200 phiếu	
2	Bộ phận Một cửa phường Đống Đa	30 phiếu	
3	Bộ phận Một cửa phường Bùi Thị Xuân	30 phiếu	
4	Bộ phận Một cửa phường Nhơn Phú	30 phiếu	
5	Phường Lê Lợi	30 phiếu	
II	Thị xã Hoài Nhơn:	320 phiếu:	
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND thị xã	200 phiếu	
2	Bộ phận Một cửa phường Bồng Sơn	30 phiếu	
3	Bộ phận Một cửa phường Tam Quan Bắc	30 phiếu	
4	Bộ phận Một cửa phường Hoài Xuân	30 phiếu	
5	Bộ phận Một cửa xã Hoài Sơn	30 phiếu	
III	Huyện Phù Cát:	320 phiếu:	
1	Bộ phận Một cửa thuộc UBND huyện	200 phiếu	
2	Bộ phận Một cửa thị trấn Ngô Mây	30 phiếu	
3	Bộ phận Một cửa xã Cát Khánh	30 phiếu	
4	Bộ phận Một cửa xã Cát Tiến	30 phiếu	
5	Bộ phận Một cửa xã Cát Tân	30 phiếu	
IV	Huyện Phù Mỹ:	320 phiếu:	
1	Bộ phận Một cửa thuộc UBND huyện	200 phiếu	
2	Bộ phận Một cửa thị trấn Phù Mỹ	30 phiếu	
3	Bộ phận Một cửa thị trấn Bình Dương	30 phiếu	
4	Bộ phận Một cửa xã Mỹ Thành	30 phiếu	
5	Bộ phận Một cửa xã Mỹ Hòa	30 phiếu	
V	Thị xã An Nhơn:	240 phiếu:	Đơn vị hành chính loại II
1	Bộ phận Một cửa thuộc UBND thị xã	150 phiếu	
2	Bộ phận Một cửa phường Bình Định	30 phiếu	
3	Bộ phận Một cửa phường Nhơn Hòa	30 phiếu	
4	Bộ phận Một cửa xã Nhơn Phong	30 phiếu	
VI	Huyện Hoài Ân:	240 phiếu:	
1	Bộ phận Một cửa thuộc UBND huyện	150 phiếu	
2	Bộ phận Một cửa thị trấn Tăng Bạt Hồ	30 phiếu	

STT	Cơ quan, đơn vị	Cỡ mẫu tối đa	Ghi chú
3	Bộ phận Một cửa xã Ân Thạnh	30 phiếu	Đơn vị hành chính loại III
4	Bộ phận Một cửa xã Ân Nghĩa	30 phiếu	
VII	Huyện Tây Sơn:	240 phiếu:	
1	Bộ phận Một cửa thuộc UBND huyện	150 phiếu	
2	Bộ phận Một cửa thị trấn Phú Phong	30 phiếu	
3	Bộ phận Một cửa xã Bình Nghi	30 phiếu	
4	Bộ phận Một cửa xã Bình Hòa	30 phiếu	
VIII	Huyện Tuy Phước:	240 phiếu:	
1	Bộ phận Một cửa thuộc UBND huyện	150 phiếu	
2	Bộ phận Một cửa thị trấn Diêu Trì	30 phiếu	
3	Bộ phận Một cửa xã Phước Lộc	30 phiếu	
4	Bộ phận Một cửa xã Phước Thắng	30 phiếu	
IX	Huyện An Lão:	190 phiếu:	
1	Bộ phận Một cửa thuộc UBND huyện	100 phiếu	
2	Bộ phận Một cửa thị trấn An Lão	30 phiếu	
3	Bộ phận Một cửa xã An Hòa	30 phiếu	
4	Bộ phận Một cửa xã An Tân	30 phiếu	
X	Huyện Vân Canh:	190 phiếu:	
1	Bộ phận Một cửa thuộc UBND huyện	100 phiếu	
2	Bộ phận Một cửa thị trấn Vân Canh	30 phiếu	
3	Bộ phận Một cửa xã Canh Vinh	30 phiếu	
4	Bộ phận Một cửa xã Canh Hiệp	30 phiếu	
XI	Huyện Vĩnh Thạnh:	190 phiếu:	
1	Bộ phận Một cửa thuộc UBND huyện	100 phiếu	
2	Bộ phận Một cửa thị trấn Vĩnh Thạnh	30 phiếu	
3	Bộ phận Một cửa xã Vĩnh Thịnh	30 phiếu	
4	Bộ phận Một cửa xã Vĩnh Hảo	30 phiếu	
Tổng số		2.810 phiếu	

Phụ lục III
DANH SÁCH PHÂN BỐ PHIẾU KHẢO SÁT
ĐỐI VỚI CÁC CƠ QUAN TRUNG ƯƠNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH
(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-UBND ngày tháng năm 2020 của UBND tỉnh)

STT	Cơ quan, đơn vị	Cỡ mẫu tối đa
1	Bảo hiểm xã hội tỉnh	150
2	Cục Thuế tỉnh	150
3	Cục Hải quan tỉnh	100
4	Kho bạc Nhà nước tỉnh	100
5	Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh	30
Tổng số		530 phiếu